

## **Kohti parempaa asiakaskokemusta 25.–26.9.2019 Scandic Park, Helsinki**

Sosiaali- ja terveysalan eräs keskeinen menestystekijä on toimiva ja vastuullinen asiakaspalvelu. Parhaimmillaan hyvä asiakaspalvelu sitouttaa ja motivoi asiakasta hoitoonsa sekä näyttäytyy positiivisena kaikille palveluissa asioiville. Hyvä asiakaspalvelu on osa nykyaikaisen organisaation toimintakulttuuria ja se edistää merkittävästi myös työhyvinvointia.

Koulutus antaa osallistujille tiedollisia ja taidollisia valmiuksia asiakaspalvelun ja työyhteisön vuorovaikutuksen kehittämiseen. Keskeisinä viitekehyksinä käytetään käytännönläheistä palvelumuotoilua ja ratkaisukeskeisen lähestymistavan valmennusta.

Voit hyödyntää koulutusta esimerkiksi

- hoitotyön palvelukulttuurin kehittämisessä
- hankalien vuorovaikutustilanteiden haltuunotossa
- työyhteisön psykososiaalisen toimivuuden vahvistamisessa

**Koulutus on suunnattu** kaikille sosiaali- ja terveysalalla työskenteleville ammattilaisille, erityisesti hoitajille ja lääkäreille sekä osastonsihteeille, jotka kohtaavat potilaita ja asiakkaita päivittäisessä työssään. Koulutukseen voivat osallistua myös hoitotyön ja tukipalveluiden esimiehet sekä alan opettajat.

### **Kouluttajat:**

#### **Petri Kylmänen**

Kyllikki Pohjala-palkittu sairaanhoitaja YAMK, työnohjaaja, Reteaming Coach, palvelumuotoilija ja ammatillinen opettaja.

”Työuralleni mahtuu paitsi suuria henkilökohtaisia muutoksia työelämässä, myös muutoksen johtamista sekä osallisuutta esimerkiksi työnohjaajana ja ReTeaming valmentajana erilaisissa palveluissa. Työyhteisön toimivuus, muutoksiin osallistaminen ja asiakaskokemukset kiinnostavat ja kiehtovat minua. Parhaimmillaan päästään nopeastikin pois ongelmapuheesta ja tiimit lähtevät yhdessä kohti yhteistä tavoitetta. ”Ongelmapuhe on muutostoive, otetaan tilanne yhdessä haltuun”

#### **Kari Halttu**

Palvelumuotoilija, palveluiden tuotekehitys

30 vuoden kokemus palveluiden johtamisesta ja kehittämisestä Valittu Vuoden kasvattajaksi omassa

työyhteisössä (yli 200 työntekijää)

“Usein palvelun lähtökohtana on tehokkuus, me suomalaiset ollaan tässä hyviä.

Olemme kuin saksalainen diesel - prosessit toimii - homma kulkee, me palvelemme tehokkaasti ”.  
Mutta ketä me silloin palvelemme?

Tehdään asiakaspalvelusta ekologinen ja energinen – pienin liikkein. Kyky kuunnella ja pysähtyä hetkeksi, on taidoista se arvostetuin jota asiakkaat arvostaa.

## Ohjelma

### 1. päivä 25.9.2019

8.30-9.00 Ilmoittautuminen ja aamukahvi

#### Asiakas keskiössä

- Positiivinen palveluasenne – uhka vai mahdollisuus?
- Onnistuneen asiakaskokemuksen anatomia palvelumuotoilun näkökulmasta
- Asiakaspalvelun kehittäminen – asiakaspalveluahan on jo, mitä vielä tarvitaan?

11.30-12.30 Lounas

#### Hyvän asiakaspalvelun toimintakulttuuri hoitotyössä – miten se syntyy?

- Vaikuta viisaasti ja koe onnistumisen ilo työssä
- Työyhteisön psykososiaalinen toimivuus

14.15-14.45 Kahvitauko

14.45-15.30 ReTeaming-menetelmällä nopeasti tuloksiin

### 2. päivä 26.9.2019

8.30-9.00 Aamukahvi

#### Asiakaspalvelu ja vuorovaikutuksen eri positiot

- Onnistunut vuorovaikutus kiireen keskellä
- Hankalien tilanteiden anatomia ja miten hankalista tilanteista selvittää?
- Asiakkaiden ja työntekijöiden tunteet työpaikalla

11.30-12.30 Lounas

#### Asiakkaan askelin

- Hyvän asiakaspalvelun varmistaminen palvelumuotoilun menetelmillä
- Asiakaspalvelun mallintaminen ja konseptointi

14.00-14.30 Kahvitauko

14.30-15.15 Asiakassegmentointi

## Ilmoittaudu viimeistään 17.9.2019

[Ilmoittaudu tästä](https://ilmo.contio.fi/fioca/main.aspx?id=450)(<https://ilmo.contio.fi/fioca/main.aspx?id=450>)

### Hinta:

sis. luennot, lounaan, aamu- ja iltapäiväkahvit.

	Ennakkohinta 13.8.2019 saakka	Perushinta 14.8.2019-17.9.2019
Sairaanhoidajaliiton jäsenhinta	355 € (+ alv 24 %)	415 € (+ alv 24 %)
Normaalihinta	405 € (+ alv 24 %)	465 € (+ alv 24 %)

### Asiakaspalvelu ja ryhmähinnat:

Katariina Asp, [katariina.asp@fioca.fi](mailto:katariina.asp@fioca.fi)  
p. 050 326 6750

### Lisätietoa koulutuksesta:

Petra Kupari, koulutussuunnittelija, [petra.kupari@fioca.fi](mailto:petra.kupari@fioca.fi)

### Yleiset peruutusehdot:

1kk ennen tilaisuutta peruista ilmoittautumisista emme peri maksua, tämän jälkeen peruista ilmoittautumisista perimme koko osallistumismaksun, ellei ole esittää sairauslomatodistusta. Esteen sattuessa voi osallistumisen siirtää kuluitta kollegalle. Peruutukset ja osallistumisen siirto kollegalle, on tehtävä kirjallisesti sähköpostilla. Yhteystietomme löytyy [täältä >>](https://fioca.fi/fiocan-yhteystiedot/)(<https://fioca.fi/fiocan-yhteystiedot/>)

Fioca Oy:llä on oikeus ohjelmamuutoksiin sekä koulutuksen peruuttamiseen ilman korvausvelvollisuutta ilmoittamalla siitä asiakkaalle sähköpostilla viimeistään seitsemän (7) arkipäivää ennen tilaisuuden ajankohtaa.

### Hotellivaraukset:

Varaa Scandic hotelli -10% alennuksella

### VARAUKSET

[Suoraan tästä](https://www.scandichotels.fi/varaa-hotelli/valitse-hotelli?city=HELSINKI&fromDate=2018-03-22&toDate=2018-03-23&room%5b0%5d.adults=1&bookingCode=D000034525) (<https://www.scandichotels.fi/varaa-hotelli/valitse-hotelli?city=HELSINKI&fromDate=2018-03-22&toDate=2018-03-23&room%5b0%5d.adults=1&bookingCode=D000034525>) tai Scandicin varaus- ja asiakaspalvelusta 0200 81800 (0,42€/min + pvm/mpm)